

## 研究テーマ

あなたの会社を幸せにするコンシェルジュはいかがですか？

～こだわり続ける熱い想い～

## 背景

当研究グループは、「企業がチャレンジしているデジタルトランスフォーメーション（以降、DXと略す）の取り組み」に対して、企業としての知見と明確な目的意識を持ってDXを推進する役割を担い、これから関係者を“幸せ”に導く新しい取り組みについて、経営者から安心して任せられる存在になりたいと考えました。

その背景は、経済産業省のDXレポート（2018年9月発行）でも報告されていますが、DXがなかなか進まない状況にあります。それは、企業で進めているDX展開するプロジェクトがツール導入止まりになり、本来狙った効果を引き出せていない状況にあるからです。

結果、DXを活用した働き方改革が進まない、投資対効果がでない、結果的にDX自体の意味合いや狙った効果に疑問を持たれ、取り組みが加速しない現状です。

### DX展開に貢献すべきIT部門

過去は、新しい技術の社内活用方法やルールの検討、部門への展開方法、効果想定を決め、リーダーシップを発揮・推進する役割としてIT部門は存在していました。現在は、早くDXの恩恵を受けたい思いから、新技術のPOC（\*1）を業務主体で進め、IT部門が関与せずとも新技術を体験できる状況です。明確な推進役が不在で、進め方のノウハウが不足する中でも企業内のDX展開が何となく進む現状に何らかの策を打つ必要があるのです。

## 解決策（仮説）

当研究グループでは、メンバが経験したプロジェクトを振り返った結果、責任を持ってDX展開を進める「DXプランナー」の役割が必要であると仮説を立てました。

新技術活用のプロジェクト振り返りの結果（主に失敗理由を抽出）

- ・新たに取り組む最新技術が手に負えない（プロジェクト自体ベンダやメーカー頼み）
- ・対象業務の業務知識がない（業務担当者との会話が成り立たない）
- ・新しいことで目的の設定、導入後の効果測定ができない、等々

### 仮説の検証（視点）

仮説を立てた「DXプランナー」の必要性及び具体的な役割と進め方を理解するために、2つの検証（①事例研究による検証、②DX展開の実践検証）を実施しました。

#### ① 事例研究による検証

DX展開に必要な考慮点を洗い出しました。特に情報収集で事例活用の際には注意すべきことがわかりました。事前の目的、効果設定／業務課題の洗い出し／企業文化、社員の特性を考慮、等のポイントを明確にすることが必要です。単に事例から都合の良い情報を採取するだけでなく、成功、失敗のターニングポイントを具体的に把握することができるよう

## 要旨

になりました。

### ② DX展開の実践検証

身近なお散歩を題材にし、メンバの「迷子」という課題解決をDXで試みました。被験者を立て、「DXプランナー」が作成したしおりを頼りに目的地を目指しました。結果、被験者の課題解決を確認しましたが、被験者からは、不満が寄せられ、“幸せ”ではなかったことが振り返りでわかりました。被験者の行動特性などをさらに確認・理解し、次の計画に“幸せ”にするためのシナリオ反映が必要であることが理解できました。

### 仮説検証結果

当研究グループが必要と唱えた「DXプランナー」は、様々な情報からDXの活用要望に応えるコンシェルジュ的な役割としてのイメージが具体的になりました。

研究成果として、「実施 ⇒ 評価 ⇒ 再実施計画（繰り返し）」のDCRP（\*2）サイクルの有効性を証明できました。狙った効果を出すためのシナリオ作り、振り返りのデータ検証、事例から見る考慮点のインプットは、DX展開を進める関係者にとって、DX展開を成功へ導く重要成功要因となります。このDCRP活動は、「DXプランナー」が都度状況を把握し、DX展開を加速するために必要な判断や評価を講じる進め方となります。

当初の課題と不満は、この活動により解決できることを確認できました。

### パイオニアの働き

研究活動が進む中で当初考えた「DXプランナー」像も変化してきました。

単一部門へのDX適用（初期）は、研究結果の活用で上手くいくと確信しますが、DX展開をミッションとした「DXプランナー」は、新しい技術の展開や組織特性等を考慮した活用、社内の横展開を企画・推進するパイオニア的な役割・期待に変化していきます。具体的には、DXで実現したい要件と市場にある技術、業務担当とIT担当の目的や効果、等をマッチングさせる高度なスキルを要求される大事な役割です。

当研究の中では、社内の部門や業務への横展開活動、業務の潜在ニーズを汲み取るマイクロサービス化、DX人材の育成、等まだまだ今後研究すべき課題を残しています。

今後、当研究グループの内容を参考に企業内でDX展開をリードすべきIT部門が経営者の想いを理解し、目的を達成するため、こだわり続ける活動ができれば、必ず目先の成果だけでなく、その先にある大きな“幸せ”に導くことができると確信しております。

\*1 POC (Proof Of Concept)

\*2 DCRP (Do Check RePlanning)

※文章内の記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。

以上